



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

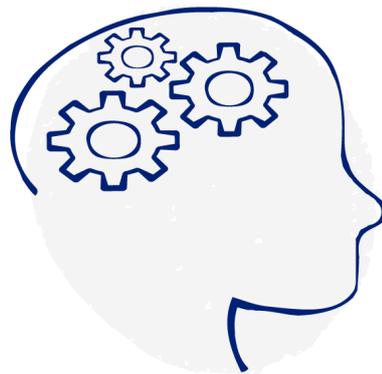
Délégation interministérielle
à la prévention et
à la lutte contre la pauvreté



Agence
nouvelle des
**solidarités
actives**



FICHE 7



Préparer et accompagner les
personnes

Pourquoi cette fiche ?

La préparation des personnes est indispensable pour qu'elles soient en confiance et placées dans de bonnes conditions pour pouvoir s'exprimer tant sur le fond (compréhension du sujet abordé, réflexion préalable sur leur expérience...) que sur la forme (être à l'aise pour s'exprimer en public, savoir synthétiser ses propos...).

Cette préparation peut s'effectuer directement par les organisateurs de la démarche de participation (ex: tenue d'une réunion de préparation en amont), et/ou en lien avec un groupe déjà constitué dont la personne fait partie (exemples: un CRPA, une association...).

Cette préparation est cruciale pour éviter l'écueil d'une participation « alibi ». Elle est d'autant plus importante pour les instances de participation mêlant des personnes et des professionnels. En effet, une participation sans préparation, et plus particulièrement dans le cadre d'instances institutionnelles, peut avoir un effet néfaste pour :

LES PERSONNES ELLES-MÊMES

sentiment d'inutilité, de ne pas comprendre les sujets, d'être instrumentalisées ;

L'ACTION MENÉE

difficulté à intégrer les personnes, moins bonne qualité et pertinence des échanges ;

LA PARTICIPATION EN TANT QUE TELLE

discrédit et perte de légitimité de la démarche de participation.

La préparation nécessite d'y consacrer le **temps nécessaire**. C'est un investissement très utile pour garantir le bon déroulement de l'action et la qualité des résultats obtenus. Elle implique d'anticiper et de solliciter les personnes en amont de la tenue de la réunion. Les aspects logistiques de la participation ne doivent pas être négligés ([voir la fiche n°5 "Optimiser la logistique et la gestion des frais inhérents à la participation"](#)).



Cette fiche présente :

- Les échanges préalables qui peuvent avoir lieu avec la personne pour lui permettre d'être plus à l'aise sur le fond comme sur la forme ;
- Les modalités de préparation des personnes, que ce soit en bilatéral ou en collectif ;
- La nécessité de prévoir un temps de rencontre à l'issue des réunions pour améliorer progressivement les conditions de participation des personnes.

EXPLIQUER LE CONTEXTE DE LA PARTICIPATION ET S'ADAPTER AUX BESOINS DES PERSONNES

1

Rassurer les personnes quant à leur participation

Pour rassurer les personnes quant à leur participation, il est conseillé :

➤ **D'identifier un contact privilégié pour rassurer les personnes et s'assurer de l'effectivité de leur participation.** Ce contact pourra à la fois se rendre disponible pour répondre à toute interrogation mais également avoir une démarche pro-active auprès des participants pour lever certaines craintes ou des obstacles à leur participation.

Pour les démarches de participation mobilisant des acteurs tiers en contact avec les personnes mobilisées (voir la fiche n°3 "Dresser un état des lieux des ressources disponibles"), il est conseillé d'impliquer le contact privilégié/la personne ressource parmi ces acteurs afin qu'un interlocuteur soit désigné et disponible pour les personnes. Par ailleurs, si cela s'avère nécessaire et que cela est possible, le tiers identifié peut accompagner la personne dans ses déplacements de son domicile au lieu de réunion (voir la fiche n°7 "Préparer et accompagner les personnes").

A défaut, une prise de contact préalable par l'organisateur de la réunion sera utile pour rassurer les personnes. Exemple : appel téléphonique quelques jours avant la réunion pour s'assurer que la personne sera présente et répondre à d'éventuelles questions.

Dans le cadre d'actions de participation rassemblant des personnes de différentes structures, de faire en sorte que les personnes viennent, à minima, à deux aux réunions afin qu'elles puissent mutuellement se rassurer et s'aider dans les déplacements.

2

Clarifier le contexte de l'instance ou groupe de travail : enjeux, participants et sujets

➤ Pour être à l'aise et pouvoir prendre part aux échanges lors de la réunion, **les personnes doivent avoir une vision d'ensemble du contexte** dans lequel se situe leur participation. Il est donc important de leur expliquer le cas échéant :

- L'origine de l'action / de l'instance de participation ;
- Ce qui motive son existence, les buts qu'elle poursuit ;
- Qui sont les commanditaires et qui sont les parties prenantes ;
- Qui sont les autres participants, les institutions représentées ;
- Quels sont les objectifs spécifiques de la ou les réunions auxquelles la personne va participer ;
- Quels sont les sujets qui y seront abordés.

Ces éléments peuvent être précisés dans un document de communication à destination des personnes participantes (voir la fiche n°6 "Identifier et mobiliser les participants").



ZOOM

Faut-il former à l'avance les personnes sur les sujets qui seront abordés ?

Pour que les personnes puissent se sentir à l'aise lors de leurs interventions et pour mieux comprendre les interventions des autres participants, une sensibilisation aux sujets qui seront abordés est utile. Cela peut par exemple passer par une courte présentation du contexte, une présentation du fonctionnement de certains dispositifs / institutions ou la fourniture de quelques données chiffrées.

Attention, il ne s'agit pas cependant pour les personnes d'avoir une expertise technique et une connaissance approfondie des sujets qui seront abordés, mais bien de pouvoir apporter une parole fondée sur leur expériences et/ou celles de leur proches / pairs.

Il ne s'agit donc pas de donner une somme importante d'informations ou des explications d'experts sur un sujet précis. Il ne s'agit pas non plus de donner des références de documents à lire avant la réunion ou d'exiger un quelconque travail de préparation des personnes sur leur temps libre.

Ceci pourrait à la fois décourager la personne ou être très chronophage pour elle. Ceci pourrait également mettre en péril ce qui est principalement recherché à travers la démarche de participation, c'est à dire « l'expertise du vécu. »

3

Présenter aux personnes les objectifs et attentes vis-à-vis de leur participation

➤ En fonction de l'instance ou du groupe de travail, les attentes vis-à-vis de la participation des personnes peuvent être très différentes (voir la fiche n°1 "Définir les objectifs et les modalités de participation"). Quelques exemples non-exhaustifs :

- **Intervenir sur un sujet défini à l'avance et répondre à des questions ;**
Exemple : participation à une table-ronde sur l'accès aux droits pour les allocataires du RSA
- **Echanger et réfléchir collectivement sur une problématique ;**
Exemple : contribution à la définition des messages clés à faire figurer dans un document de communication à destination des allocataires du RSA dans un département
- **Travailler collectivement à la construction d'un nouveau dispositif/outil ;**
Exemple : participation à un atelier de design de service pour revoir les modalités d'accueil à la MDPH
- **Suivre un projet, donner son avis et valider des décisions.**
Exemple : participation à un comité de pilotage concernant l'attribution de budget participatif dans une métropole

Ces attentes doivent être expliquées clairement avant le démarrage de l'action afin que les personnes comprennent d'emblée les tenants et les aboutissants de leur participation.



ZOOM SUR

Une expression individuelle ou collective ?

Lors de la participation à une réunion / instance de participation, une personne peut :

- Porter exclusivement sa propre parole (faire part de ses propres expériences ou de ses propres analyses et idées). Il s'agira alors de veiller à ce que cette participation se fasse cependant dans une perspective de « bien commun » et non dans l'optique de défendre une situation personnelle ou d'obtenir des avantages particuliers.
- S'exprimer au-delà de ses problématiques personnelles pour aborder plus largement les sujets concernant des personnes placées dans une situation similaire. Cette forme d'expression est d'autant plus légitime si la personne représente un groupe plus large d'individus.

Dans tous les cas, il est important de préciser à la personne si l'on attend d'elle qu'elle porte uniquement sa propre parole ou si elle doit au contraire évoquer les situations et/ou les points de vue d'un groupe plus large d'individus.

4 Identifier les besoins spécifiques des personnes

➤ Au-delà des questions de fond abordées avec les personnes (voir ci-dessus), il est également utile d'échanger avec elles afin **d'identifier leurs besoins, leur proposer un appui pour la structuration de leur réflexion et faciliter leur prise de parole.**

Exemples : aide à l'organisation des idées, à la préparation de notes, répétition de l'intervention, gestion du stress en public...

Les besoins en termes d'accompagnement et de préparation des personnes diffèrent en fonction de celles-ci (timidité, capacité de synthèse, élocution...) et de l'instance à laquelle elles vont participer (une instance rassemblant un grand nombre de personnes et notamment des professionnels sera beaucoup plus difficile à appréhender qu'une réunion en petit comité avec des pairs). En fonction des besoins des personnes, **un appui pourra être apporté en individuel** (exemple : préparation des idées clés) **ou en collectif** (exemple : formation à la prise de parole en public).

Par ailleurs, une attention particulière doit être apportée aux différentes difficultés que peuvent rencontrer les personnes dans leur participation (maîtrise de la langue française, situation de handicap...) afin de prévoir les adaptations nécessaires. Par exemple, il peut être envisagé d'avoir recours au Facile à Lire et à Comprendre (FALC) pour construire les documents de travail et de restitution. Ces difficultés peuvent être partagées à l'animateur de la réunion avec l'accord de la personne.

La préparation de la réunion, sur le fond comme sur la forme, peut s'effectuer à travers des échanges bilatéraux et/ou dans le cadre d'un collectif. Ces deux approches sont complémentaires. Pour mener à bien la préparation individuelle ou collective des personnes, plusieurs types d'interlocuteurs sont mobilisables :



L'ORGANISATEUR ET/OU L'ANIMATEUR DE LA RÉUNION

Celui-ci pourra, par exemple, prendre contact par téléphone avec les personnes conviées à la réunion et/ou organiser un temps de préparation collectif avec l'ensemble des personnes concernées si la réunion doit se tenir en présence d'autres parties prenantes (des professionnels, des élus ou des représentants associatifs par exemple).



LES PROFESSIONNELS EN CHARGE D'ACCOMPAGNER LA PRÉPARATION DES PARTICIPANTS EN LIEN AVEC LA STRUCTURE DEMANDEUSE

Les activités évoquées dans le point ci-dessus peuvent être déléguées à une structure qui aura la charge exclusive de préparer les personnes, sans forcément prendre part à la réunion en elle-même.



LES INTERLOCUTEURS HABITUELS DES PERSONNES CONVIÉES

Pour les actions de participation mobilisant des acteurs tiers en contact avec les personnes mobilisées, le recours aux interlocuteurs habituels des personnes conviées permettra de gagner du temps et de rassurer la personne. Les acteurs tiers pourront faire le choix de préparer les personnes en individuel ou d'organiser une session collective. L'organisation d'une session collective sera facilitée par la présence d'un groupe existant (exemple : groupe ressources de bénéficiaires du RSA, groupe usagers de la MDPH, CVS ...).



ZOOM SUR

La construction d'un message collectif

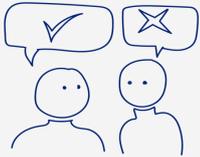
Pour les personnes appartenant à un groupe de personnes préalablement constitué, une préparation avec le groupe peut être envisagée pour :

- Présenter le contexte et la ou les grandes problématiques qui se posent ; Favoriser des échanges et les débats sur la thématique ;
- Faire émerger des questions, des points de blocage ou encore des propositions ;
- Construire de manière collective des conclusions ou des propositions qui seront portées par la personne ou les personnes qui représenteront le groupe lors de la réunion / l'instance de participation.

A l'issue de cette préparation collective, la prolongation de la préparation en bilatéral peut aider la personne à synthétiser les réflexions du groupe et préparer son intervention. La personne sera alors en mesure de s'appuyer sur une parole partagée avec un collectif et dépasser sa seule réflexion personnelle.

PRÉVOIR UN TEMPS D'ÉCHANGE AVEC LA PERSONNE À LA SUITE DE LA RÉUNION

A l'issue de la réunion, il est important de prévoir un temps avec la personne afin de :



Recueillir son avis sur la manière dont la réunion s'est déroulée, la place qui lui a été attribuée



Savoir si la personne s'est sentie en confiance et écoutée, si elle avait été bien préparée



Savoir ce qui a manqué et ce qui pourrait être amélioré en vue d'autres rencontres



L'aider à synthétiser ce qu'elle pourra restituer au groupe



Voir ce qu'elle en retire pour elle-même

Il est souhaitable que ce temps soit réalisé par une personne qui n'est pas organisatrice/ animatrice de l'instance institutionnelle, afin de favoriser la liberté de parole de la personne.

PRÉCISER LE CONTEXTE, LES ATTENTES ET LA FINALITÉ DE LA DÉMARCHÉ

afin d'éviter toute déception ou confusion



DONNER LES CLÉS DE COMPRÉHENSION À LA PERSONNE

sur le sujet qui sera abordé avant la réunion sans pour autant chercher à faire de la personne une experte du sujet et/ou de lui imposer un travail de préparation individuel en amont



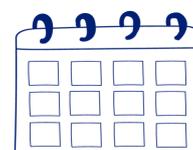
QUESTIONNER LA PERSONNE SUR SES BESOINS

pour qu'elle puisse se sentir à l'aise lors de la réunion (gestion du stress, prise de parole ...)



PRÉVOIR UN TEMPS DE PRÉPARATION INDIVIDUELLE, ET SI CELA EST PERTINENT DE FAÇON COLLECTIVE,

pour conforter la personne à la fois sur le fond des messages à porter et sur sa posture et sa place dans la démarche



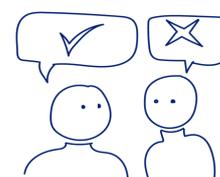
SI LA PERSONNE REPRÉSENTE UN GROUPE DE PERSONNES, LE RÉUNIR AU PRÉALABLE POUR FORGER UNE PAROLE PLUS LARGE

si cela est souhaité par l'organisateur de la réunion / de l'instance de participation



A L'ISSUE DE LA RÉUNION, AVOIR UN ÉCHANGE AVEC LA PERSONNE

pour améliorer progressivement sa participation ou faire un bilan de ce que cela lui a apporté





OUTILS

AIDE AU REPÉRAGE DES STRUCTURES D'APPUI AUX DÉMARCHES DE PARTICIPATION

- CARTOGRAPHIE DES LIEUX DE PARTICIPATION, FILTRE "CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT" : [CLIQUEZ ICI](#)

EXEMPLE D'OUTILS ET GUIDE SUR LE FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

- UNAPEI ET NOUS AUSSI, 2009, GUIDE DU FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE : [CLIQUEZ ICI](#)
- CNSA, FICHES EN FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE : [CLIQUEZ ICI](#)

EXEMPLE D'OUTILS ET GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

- BARON SYLVIE ET ETIENNE CATHERINE POUR L'EX FNARS LORRAINE, LIVRET PÉDAGOGIQUE POUR AIDER LES USAGERS À JOUER LEUR RÔLE DE REPRÉSENTANT AU CONSEIL DE VIE SOCIALE OU DANS TOUTE AUTRE FORME DE CONSULTATION : [CLIQUEZ ICI](#)
- GROUPE DE TRAVAIL N°14 PARTICIPATION D'Auvergne-Rhône-Alpes (CO-PILOTAGE ARMÉE DU SALUT ET MSA ALPES DU NORD), TUTORAT ÉCRIT POUR FACILITER LA PRISE EN MAIN DE L'ESPACE COLLABORATIF DE LA STRATÉGIE DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ : [CLIQUEZ ICI](#)

Pour tout ajout ou suggestion de modification, vous pouvez contacter l'équipe de l'Ansa : laura.biaud@solidarites-actives.com